



Подготовка кадров нового формата для индустрии туризма: инновационные подходы и зарубежный опыт

Мусина Камшат Пазилбековна
Кандидат экономических наук, и.о.профессора кафедры Туризм
Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева



Цели доклада

Проанализировать международные модели подготовки кадров в туризме

Выделить ключевые компетенции и механизмы реализации

Провести сравнительный анализ



Актуальность темы исследования

В условиях стремительной трансформации туристской отрасли, вызванной как глобальными вызовами последних лет, так и ускоренной цифровизацией, устойчивыми трендами и изменениями в потребительском поведении, вопрос подготовки кадров нового формата выходит на первый план.

На этом фоне изучение международного опыта, апробированных моделей практико-ориентированного обучения, и возможностей их адаптации к казахстанскому контексту становится крайне своевременным и необходимым шагом.



1. Коммерческий учебный отель

Одна из наиболее комплексных и ресурсоёмких моделей — это коммерческий учебный отель, работающий на территории университета. Примеры — отель Statler при Корнеллском университете в США и отель ICON при Гонконгском политехническом университете.



Описание:

Полноценный отель, действующий на территории вуза и интегрированный в образовательный процесс. Работает на рынке, обслуживает гостей, генерирует прибыль, но также служит «живой лабораторией» для студентов.



- Более 80% вузов, входящих в ТОП-10 мировых рейтингов по туризму и гостеприимству (QS, Shanghai, CEOWORLD), имеют учебный отель на кампусе как часть образовательной миссии.
- Успешные программы предлагают **дипломы и степени с акцентом на практическое применение** знаний в реальной операционной среде.
- Обучение строится на **интеграции управления, сервиса и клиентского опыта** в условиях работающего гостиничного предприятия.

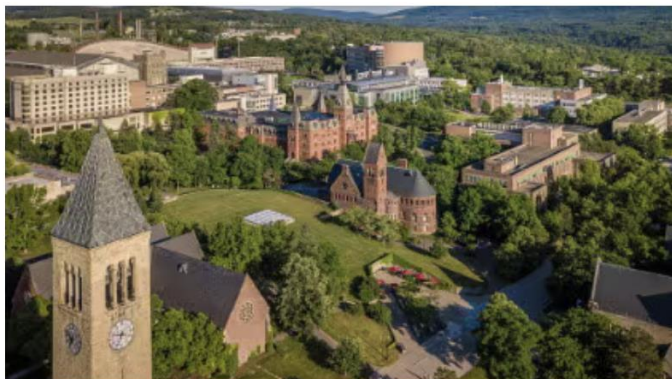


Leading The Way

THE STATLER HOTEL + HOSPITALITY STUDENTS = HOSPITALITY EXCELLENCE

The Statler Hotel is where the best hotel students in the world come to learn their trade. Named for E.M. Statler, everything at The Statler Hotel is crafted to our guests' needs and expectations from our luxurious accommodations to our award-winning restaurants to our attentive staff.

[READ MORE](#) ➕



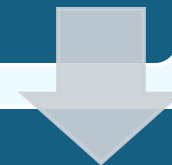


Механизмы реализации:

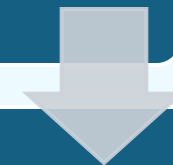
У отеля своя управляющая команда, которая включает в себя преподавателей, администраторов, кураторов из индустрии.



Студенты работают по четкому плану: ротация по отделам, задания, самооценка.



Интеграция в учебную программу: практика засчитывается как часть кредитов.



Регулярная оценка успеваемости, наставничество от сотрудников отеля



Модель коммерческого учебного отеля на кампусе

Ожидаемые результаты:

Глубокое понимание всех аспектов гостиничного бизнеса.

Навыки операционного управления, анализа показателей, лидерства.

Формирование корпоративной культуры, стрессоустойчивости, клиентоориентированности.

Компетенции:

- Hard skills: работа с PMS-системами, контроль затрат, управление номерами.
- Soft skills: коммуникации, управление персоналом, работа с конфликтами.
- Бизнес-навыки: стратегия, сервис-дизайн, принятие решений.



Модель коммерческого учебного отеля на кампусе



Преимущества:

Беспрецедентная практическая интеграция.

Поддержка бренда вуза, привлекательность для студентов и работодателей.

Возможность реализовать индивидуальные траектории.



Сложности:

- Очень высокие затраты (капитальные и операционные).
- Конфликты между целями бизнеса и образования.
- Необходимость постоянной координации и профессионального менеджмента.



2. Учебные мини-отели (training hotels)

Описание:

Отель при вузе, небольшого формата (10–20 номеров), с фокусом на обучение, а не прибыль. Часто переоборудованное помещение в кампусе.

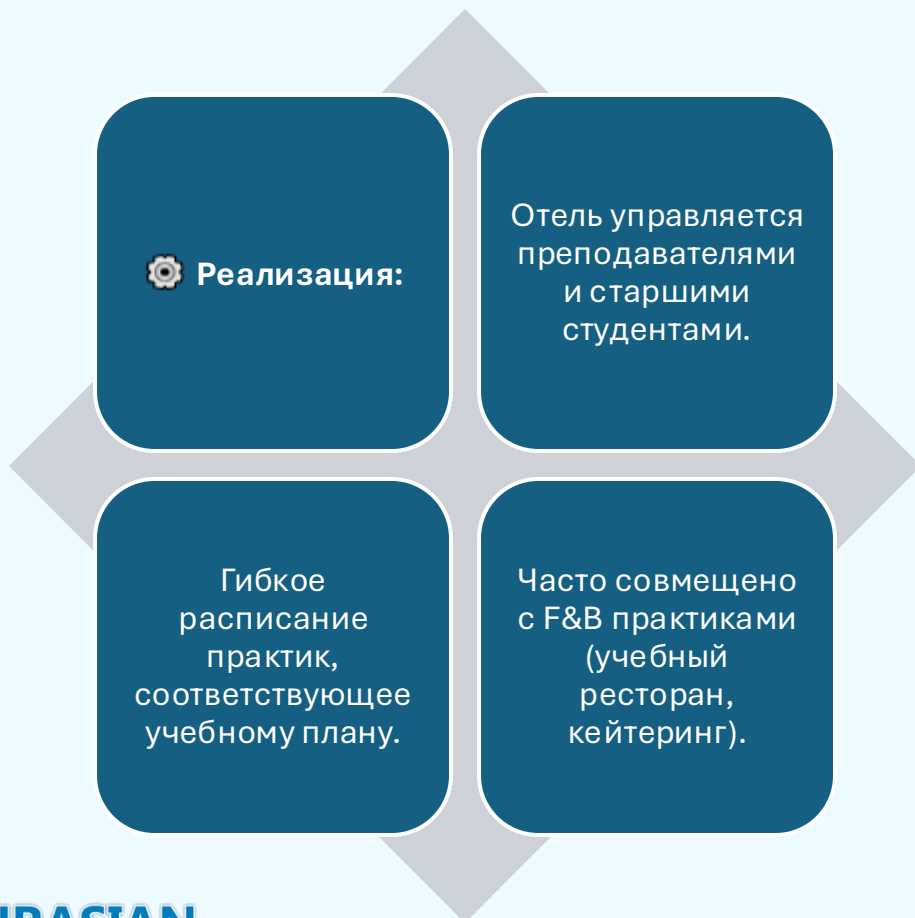
Примеры:

Pousada de Mong-Há, IFT Macao

Salaya Pavilion Hotel, Mahidol University, Таиланд



Учебные мини-отели (training hotels)



Ожидаемые результаты:

- Закрепление базовых и промежуточных операционных навыков.
- Навыки командной работы, анализа ошибок.
- Осознание стандартов сервиса и клиентоориентированности.



Компетенции:

- Управление номерным фондом, сервис, рецепция.
- F&V-обслуживание, безопасность, работа с жалобами.
- Подготовка к стажировке в реальном отеле.



Учебные мини-отели (training hotels)



Преимущества:



Доступность: ниже
стоимость запуска.



Гибкость в обучении: можно
моделировать ситуации.



Хорошо подходит для этапа
"обучение через ошибки".



Сложности:

- Ограниченность по масштабам: нельзя воспроизвести все отделы.
- Иногда уровень сервиса ниже рыночного.
- Не всегда есть устойчивый поток клиентов.



3. Лаборатории и модульные тренажеры (training units)

Описание:

Учебные классы и модули, оборудованные как реальные подразделения гостиницы/ресторана: кухни, бары, номера, приемная, мини-офис менеджмента.

Примеры:

ЕНЛ, Швейцария: студенты выполняют консалтинговые проекты, анализируют KPI, участвуют в симуляциях.

Nepal Academy of Tourism and Hotel Management (NATHM).



Реализация:

Использование специализированного оборудования: POS-систем, CRM, бухгалтерии, бронирования.

Упор на системное освоение функций по дисциплинам.

Открытость для внешних заказов и моделирования бизнес-ситуаций.



3. Лаборатории и модульные тренажеры (training units)



Результаты:

Студенты получают рабочие навыки «на месте», без выхода в реальную среду.

Формируются устойчивые профессиональные паттерны.

Применение анализа, расчетов, коммуникации — комплексная подготовка.

Компетенции:

Управление F&B, ресепшн, бэк-офис.

Презентация концепций, проектный менеджмент.

Анализ отчетов, digital-навыки (бронирование, расчет себестоимости).



3. Лаборатории и модульные тренажеры (training units)



Преимущества:

Низкий порог входа.

Безопасная среда для обучения.

Можно использовать как курсы повышения квалификации для действующих работников.



Ограничения:

- Без связи с индустрией обучение рискует быть изолированным.
- Требуется постоянное обновление инфраструктуры.



4. Внекампусные стажировки и интеграция в учебный план



Описание:

Модель, в которой стажировка — это не дополнение, а **интегрированная часть обучения**. Обязательно сопровождение, отчетность, связь с преподавателем.

Примеры:

University of Guelph, Канада — Со-ор программа с наставничеством.

Singapore Institute of Technology — IWSP: до 12 месяцев обязательной практики с оценкой.

Механизмы:

У вуза есть отдельный отдел WIL (Work Integrated Learning).

Заключаются соглашения с предприятиями.

Студенты ведут портфолио, проходят интервью и пост-практическую защиту.





4. Внекампусные стажировки и интеграция в учебный план



Ожидаемые результаты:

Понимание бизнес-процессов, стандартов, реальных задач.

Развитие профессионального этикета, автономности.

Глубокая личностная трансформация.



Компетенции:

- Эффективная адаптация, работа в интернациональных командах.
- Навыки рефлексии и оценки собственной деятельности.



4. Внекампусные стажировки и интеграция в учебный план



Преимущества:

Устойчивый рост уровня трудоустройства выпускников.

Формирование лояльности студентов к профессии.

Прямая связь между работодателями и вузами.



Сложности:

- Требует постоянной работы координаторов.
- Иногда стажировки превращаются в эксплуатацию.
- Необходим жесткий контроль за качеством практики.



Проведение тематических гала-ужинов

Университет штата Мичиган (Michigan State University)

Мероприятие: В рамках кафедры гостиничного менеджмента проводятся "Spartan Dinners", на которых студенты организуют ужины с четырьмя или более курсами.

Формат: Студенты берут на себя различные роли, включая кулинаров, менеджеров, официантов и специалистов по управлению событиями, чтобы предоставить полное и профессиональное обслуживание.

Особенность: Это мероприятие даёт студентам уникальный опыт в подготовке и проведении крупных событий с учётом всех аспектов ресторанного бизнеса, включая создание меню, планирование бюджета и работу с клиентами.



Спасибо за внимание